



Fitxa tècnica

TÍTOL: Enquesta d'expectatives i satisfacció dels Serveis Territorials del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.

DADES ADMINISTRATIVES DE L'ESTUDI

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi:

(Temàtica de l'estudi)

Estudi de detecció de les necessitats i expectatives de les persones usuàries dels Serveis Territorials del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació. Gabinet tècnic.

Objectius / motivacions:

(Descripció dels objectius principals de l'estudi)

- Conèixer la discrepància entre el que l'usuari espera i el que rep.
- Conèixer el grau de satisfacció respecte al servei prestat.
- Conèixer les necessitats futures de l'usuari.

Unitat promotora:

Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.

Entitat / empresa executora:

Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.

Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Concurs obert | <input type="checkbox"/> | Procediment negociat |
| <input type="checkbox"/> | Concurs restringit | <input type="checkbox"/> | Contracte menor |
| <input type="checkbox"/> | Conveni de col·laboració | <input checked="" type="checkbox"/> | Elaboració pròpia |
| <input type="checkbox"/> | Subvenció | | |

Partida pressupostària: No s'inclou perquè és un treball intern

Cost: 0 €

Enquesta

Preu:



IVA:

Informe

Preu:

IVA:

DADES TÈCNiques DE L'ESTUDI

(a omplir **preferentment** pel responsable del projecte o per l'empresa executora)

Àmbit geogràfic:

Catalunya

Univers:

Ciudadans, empreses i administracions que són usuaris dels Serveis Territorials del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.

Marc:

(directori / base de dades / cens / padró / ...)

Mostra:

(Especificar les característiques de la mostra)

Qüestionari tramès per correu electrònic a les persones, empreses i institucions usuàries dels serveis territorials. També, en paper, a disposició dels usuaris presencials.

Grandària de la mostra: En funció del percentatge de respostes rebudes

Error mostral:

Quotes

Gènere
 Edat

Grandària d'hàbitat
 Província
 Altres *Volum activitat i àmbits actuació dels serveis territorials*
 Pendent de decidir

Afixació

Proporcional

A proporcional
 Pendent de decidir

Procediment de mostreig

Gènere

Grandària d'hàbitat
 Altres *(especificar)*
 Pendent de decidir

Metodologia: tècnica de recollida de la informació

Telefònic paper
 Telefònic CATI (ordinador)
 Internet

Presencial al carrer
 Presencial domiciliària
 Postal
 Altres *(especificar):*

Quantitativa

Presencial a les
dependències de
Departament

Pendent de decidir

Calendari del projecte

Disseny de la mostra: del 15 al 23 d'abril de 2010

Treball de camp: del 26 d'abril al 14 de maig de 2010

Lliurament de resultats: 31 de maig de 2010

Text del qüestionari

- Brífling (descripció d'objectius)
 Esborrany
 Definitiu